

货物投保及理赔服务流程

一、投保流程：

客户订舱时，保险声明价值默认4万元/柜，低货值默认2万元/柜，如货值高于4万元/柜，客户需如实填写货物价值。

（如玻璃整柜价值7万元，保险声明应填写7万元/柜）

二、保险理赔服务流程：

1. **出险：**客户一旦发现货物出险，需立即电话通知网点工作人员报案，网点工作人员收到出险信息后提交《出险情况表》至商务客服部，并与保险专员进行确认。

2. **报案：**网点工作人员须协助商务客服部与客户沟通，并及时落实出险货物的损失情况。对于案件：

a、损失金额≤人民币 3000 元，设立单独报案定损平台，理赔绿色通道，在客户提交的索赔材料真实齐全的情况下，于 7 个工作日内可结案。

小额案件资料提供：因出险案件较多，公估无法第一时间赶到，客户可以按照下列要求先拍照卸货。

*行驶证、驾驶证照片、车辆牌照、车前车后照片

*签收单（备注损失数量及金额，需司机交接签字）照片

*箱号、箱体、卸货过程中、货物在箱内情况、货物卸空后空箱照片、货损照片（不少于15张，用于证明损失的价值，越多越好。）

卸货完后好坏分开放，等公估人员前往定损查勘。

资料提交时效：最佳时间出险后隔天提供或三天内。



地址：福建省泉州市丰泽区东海街道通港西街156号安通控股大厦 邮政编码：362000
客服热线：400-866-5656 传真：0595-28988333

提交方式：打包好压缩资料，命名为出险箱号发送至
atkf@renjian.cn

b、损失金额>人民币 3000 元，则需要通知保险公司人员或保险公司委托的公估人员至事故现场勘察。

3. 查勘：保险公司人员或保险公司委托的公估人员到事故现场勘察事故经过，了解损失情况，查阅和初步收集与事故性质、原因和损失情况等有关的证据和资料，确认事故是否属于保险责任。

4. 保险人员到达**现场查勘时限承诺**

a、7 时至 20 时期间报案：以 2 个小时为限；

b、20 时至次日 7 时期间报案：次日 10 时前为限

c、在客户及时报案后，如果因保险公司自身原因，导致无法到现场进行查勘的，客户可报备我司，在征求同意下可先行卸货，但在卸货过程中，对货物的损坏部分和完好部分要进行分开堆放，并对货物的损失、集装箱箱号、集装箱、车牌号、签收单等进行拍照留证（至少十五张照片），后期以客户提交的相关照片及损失清单为定损依据。

5. 定损：保险公司会与收货人共同对损失范围、损失数量、损失程度、损失金额等损失内容、施救和其他相关费用进行确认，并将结果反馈至我司，我司在接收到定损通知后会以短信方式发送至订舱时客户预留的理赔信息接收手机上。

6. 货物免赔额：RMB500 元/柜（2020年2月1日订舱起开始执行）

7、确认损失：

①理赔无异议，客户可在我司订舱网站—保险中心进行确认、**下载**及**上传**领款单。



地址：福建省泉州市丰泽区东海街道通港西街156号安通控股大厦 邮政编码：362000
客服热线：400-866-5656 传真：0595-28988333

②理赔有异议，在接到定损信息后如有争议请及时反馈我司，我司将依据客户提交的真实有效索赔材料，与保险公司进行沟通协调。

8、**提交索赔：**客户确认上传完领款单后，我司将对领款信息进行审核并提交保险公司，并确认同意理算。

9、**赔付时效：**保险理赔款支付到账后，提交付款申请流程，原则在7天之内支付完毕。

***注意：**

1、客户在发现货物存在货损情况下**须立即停止卸货并立即向我公司报案**，如客户在未通知我司并且未得到保险公司同意的情况下擅自将货物卸完或自己拍照留证的，届时保险公司不予认可保险责任的，客户需自行承担由此产生的一切损失。

2、远程定损（微信）及普通现场查勘案件，保险人员将现场收集货值及索赔材料，如现场未能提供，我司将另外通知收集。

3、事故案件需提供索赔材料较多，我司将在案件出险后，单独通知客户提供所需索赔材。